

## 当事業所の特徴

### ○法律に規定されていない「社会福祉相談所」として設立した理由

- ・法定施設であれば、最低基準（人員や施設面積）等の規程が厳しい。
- ・法定施設であれば対応できる相談が限られてしまう

（例：介護老人福祉施設であれば、子育て世帯や障がい者からの相談を受け辛い。）

### ○営業時間を設定していない理由

- ・営業時間を設定することで、「それ以外の時間は受け付けませんよ！」というメッセージとして伝わることを避けたい。
- ・例えば他の相談予約が入っているとか、対応中であれば直ぐに応答できない時もある。
- ・相談予約が入っていなければ、深夜帯は就寝しているので連絡に気付かないこともある。
- ・深夜帯等の相談を希望された場合、他の時間帯への変更を相談させて頂くこともある。
- ・それでも、「受け付けませんよ！」というメッセージを提示するのではなく、「ご相談の中で」お互いに納得して決定していきたいと願っている。

### ○基本相談料 1,100 円（相場の 1/5）の理由

- ・相談に回答するための情報収集や他機関との連携に要する労力としての料金を頂く。
- ・相場の 1/5 の理由は、継続して相談に乗らせて頂くことを大切にしたいと考えたため。  
（週 1 で相談に来られた場合でも「相場とほぼ同等か若干安い」料金設定としている。）

※1 度だけや、年数回の相談で責任を持って相談者に伴走し支援することは難しい。

・障がいや有していたり孤独・孤立状態にあったりする場合には時として支援者に必要以上に依存してしまう場合もあり得る。そんな時、「依存はダメ。自立しましょう。頻度を減らしましょう。」と伝えても受け入れて頂くことは難しい。当事業所の場合は、有料相談としているため、例えば月 30 回相談（毎日相談）されたら、33,000 円の請求をさせて頂くことになる。そんな時、「毎日相談する必要はないですよ？自立しましょう。」と伝えるよりも、「毎日相談されても構いませんよ。ただし、33,000 円の料金を頂くことになりますよ？」と、別の視点から伝えることで、立ち止まって考えてみるきっかけを提供できる場合がある。有料とさせて頂いているのは、そういった理由もある。

### ○相談時間や頻度といったルールを設定しない理由

- ・その方がその時に直面している課題や、置かれている精神状態によって状況は異なる。
- ・「ルールを守る」には、精神状態の安定と、ルールを理解する力を有していることが前提。
- ・ルールを設定してしまうと、度重なる違反者は切り捨てざるを得なくなる。  
（本来支援者が伴走し、支援していくべき方々はそういった方々ではないか？）

○本人以外の方（家族や支援者・地域住民・職場関係者等）からの相談に対する考え方

- ・原則、本人からの相談を基本としている

（本人と、本人以外の方の想いが完全に一致していることは考え難い。）

- ・その上で本人以外の方からの相談も受け付ける

（本人が心配，支援方法のヒントを得たい等はあり得る）

- ・但し、最終的に支援サービス（制度）を利用するのは本人

- ・なので出来る限り、本人の承諾を得てから相談してほしい。

（「私は、（あなたのことが）心配だから、私が、（家族等として）相談したい。」とメッセージで伝える。そのことが結果的に「私とあなたは違う」という事実を本人に伝えることにもなる。）

- ・どうしても本人の了承が得られない場合や、障害等で意思確認が難しい場合は例外。

- ・その場合でも、（カタチだけでも）伝えた上で相談して欲しい。

・本人以外からの相談の場合は、「個人情報保護に関する法律」に則り、当事業所で作成した、「第三者による記録受理に関する記録」に記録し、上記法律の定める期間保存する。

※第三者…本人以外の全ての者

- ・可能な限り本人同席での相談をお願いしたい（同席の承諾は相談許可とみなす）

（勿論本人の障害、体力面の課題等で来所が難しい場合は訪問も可。）

○相談終了者の個人情報の取り扱い

- ・「個人情報保護に関する法律」に定めるところの「不要な個人データ」に該当する

- ・法律上、「遅滞なく消去する」『努力義務』が課せられている（「義務」ではない）

- ・但し、当事業所は継続相談を重視しているため、原則消去せず保管する。

（「数年前にこういった案件で相談した〇〇氏」から再度連絡があった際に、「覚えていますよ。その後いかがですか？」という応答を出来るか否かはとても重要と考える。）

・支援終了時に意向を確認させて頂き、個人情報の削除を希望される場合はそのように対応させて頂くが、その場合は新規相談として対応させて頂き、当事業所職員の記憶に残っていない場合があることを了承して頂く。

○支援実施地域を香川県としている理由

- ・当事業所は、ソーシャルワーク実践が1度や2度で終結できることは稀と考えている。

- ・その地域に出向き関係機関と連携することも必要と考えている。

- ・支援実施地域を県外にまで拡げてしまうと、当事業所にとって加重的な負担となる。

・「グローバル社会への働きかけ」が求められる、『社会福祉士の倫理綱領』に照らして著しく不十分なことは承知しているが、現状での当事業所の限界と言わざるを得ない。